

**Zeitschrift:** Domaine public  
**Herausgeber:** Domaine public  
**Band:** 38 (2001)  
**Heft:** 1475

**Artikel:** Boires et déboires du service public  
**Autor:** Delley, Jean-Daniel  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-1010541>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 12.05.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

## Boires et déboires du service public

**S**ON PRÉSIDENT L'À ANNONCÉ, LA CONFÉDÉRATION EST SATISFAITE DES PERFORMANCES DE SES ENTREPRISES. SWISSCOM, LA POSTE ET LES CFF ont bien résisté au rude climat de la concurrence auquel ils sont soumis à des degrés divers et ont réalisé les objectifs fixés par le gouvernement. Seule ombre au tableau, le degré de satisfaction du personnel n'atteint pas des sommets, plus particulièrement chez les cheminots. La grogne est compréhensible quand on sait le tribut payé par les employés à la modernisation des régies: baisse des effectifs et rythme de travail accru, insécurité provoquée par une succession rapide de réorganisations, notamment. Le président de la Confédération n'a pas évoqué le degré de satisfaction des usagers. Il y a fort à parier que ces derniers non plus ne débordent pas de contentement. On ne peut nier pourtant les efforts consentis par les entreprises publiques pour améliorer leurs prestations. Mais le changement, parce qu'il bouscule les habitudes, inquiète et indispose. Et la grogne du personnel ne peut que contaminer la clientèle. A cet égard, le plan de rationalisation du service postal est exemplaire d'une démarche erronée. Comment faire croire à des usagers qui souffrent concrètement de la réduction des effectifs et des couacs de la réorganisation du service des colis que la restructuration du réseau des offices postaux va conduire à une amélioration des prestations? Le mouvement de protestation et de résistance qui s'exprime actuellement contre la

fermeture annoncée de plusieurs centaines de bureaux dans les villes et les campagnes atteste de cette incrédulité. Dans cette période de changements rapides, d'adaptations incessantes, les ingénieurs détenteurs de l'intelligence technico-économique dictent la démarche et son rythme. Il n'est question que du marché et de ses contraintes, de la nécessaire flexibilité et beaucoup moins des besoins des gens, des inconvénients et des coûts humains bien réels de ce qu'on nomme la modernisation. Cette approche réductrice favorise une réaction conservatrice. Le passé prend soudain les couleurs d'un âge d'or mythique.

Il n'en est rien, bien sûr, et personne ne peut raisonnablement souhaiter le retour à une situation où les monopoles publics définissaient avec arrogance les besoins d'usagers muets. Mais la modernisation ne pourra faire l'économie d'une pédagogie de la participation et de la communication. Pour La Poste, cela signifie qu'avant de proclamer la fermeture des bureaux superflus pour cause de non rentabilité, la régie doit montrer en quoi ces bureaux ne remplissent plus leur fonction et comment elle entend à l'avenir permettre le déploiement efficace et concret du service public. Elle s'éviterait ainsi bien des déboires. JD

---

**Dans cette période de changements rapides, les détenteurs de l'intelligence technico-économique dictent la démarche**

---

### Sommaire

**11<sup>e</sup> révision de l'AVS:** La fausse rigueur et les arrière-pensées économiques (p. 2)

**Entretien:** Défendre les valeurs de l'électorat de gauche (p. 3)

**Médicaments:** Le monopole coûte plus cher que la recherche et le développement (p. 4)

**Festival science et cité:** Regard sur une rencontre réussie (p. 5)

**Forum:** Service public: État ou privé, là n'est pas la question (p. 6)

**Chronique d'Anne Rivier:** Borderline (p. 8)